

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses dinamika komunikasi yang terjadi pada saat tindakan perawatan dilakukan oleh dokter gigi pada Klinik Gigi Kusuma Dental Care cabang Sudirman Bantul. Komunikasi antara dokter gigi dengan pasiennya adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dokter gigi perlu berkomunikasi dengan baik agar tindakan perawatan yang dilakukan dapat dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi yang ada. Oleh karena itu komunikasi yang dilakukan oleh dokter gigi dengan pasien yang mengarah ke terapeutik penting dilakukan agar pasien merasa nyaman saat perawatan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana dinamika komunikasi yang terjadi antara dokter gigi dan pasien di Klinik Kusuma Dental Care khususnya cabang Sudirman. Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan observasi menggunakan bantuan alat perekam. Lalu data rekaman ditranskripsi untuk selanjutnya dianalisis menggunakan Teknik analisis *Conversation Analysis* atau analisis percakapan serta menggunakan teori Coordinated Management of Meaning (CMM) untuk menganalisis enam tingkatan hierarki makna yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 episode (pembukaan dan penjelasan awal, pemeriksaan dan diskusi kondisi, identifikasi masalah, perawatan, penjelasan lanjutan, dan saran perawatan) dimana dokter lebih mendominasi komunikasi, memainkan peran penting dalam setiap episode percakapan, dan secara aktif menjaga hubungan komunikasi dengan pasien.

Kata kunci: Dinamika Komunikasi, Komunikasi Dokter Gigi-Pasien, Teori CMM, Komunikasi Terapeutik

ABSTRACT

This research aimed to examine the communication dynamics that occur during dental treatment at the Kusuma Dental Care Dental Clinic, Sudirman Bantul branch. Communication between dentists and patients is critical to ensuring treatment is administered effectively and appropriately according to the patient's condition. Effective communication by dentists is essential so that treatment can proceed smoothly, and patients feel comfortable throughout the process. This study specifically explores the communication dynamics between dentists and patients at the Sudirman branch of the Kusuma Dental Care Clinic. Data collection was conducted through observations using recording devices. The recorded data was transcribed and analyzed using Conversation Analysis techniques, supplemented by the Coordinated Management of Meaning (CMM) theory to examine six levels of the meaning hierarchy. The findings indicate six episodes (opening and initial explanation, examination and discussion of conditions, problem identification, treatment, further explanation, and treatment advice), where the dentist took a leading role, dominated the communication, and actively maintained the communication flow with the patient in each episode.

Keywords: Communication Dynamics, Dentist-Patient Communication, CMM Theory, Therapeutic Communication